

**PENERAPAN BUDAYA ORGANISASI DI KANTOR KECAMATAN
COLOMADU KABUPATEN KARANGANYAR DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika**

Oleh:

DIDIT FAISALAHMAD

L 100 120 121

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENERAPAN BUDAYA ORGANISASI DI KANTOR KECAMATAN
COLOMADU KABUPATEN KARANGANYAR DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN MASYARAKAT**

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

DIDIT FAISAL AHMAD

L 100 120 121

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji oleh:

Dosen

Pembimbing



Drs. Joko Sutarmo, M.Si

NIK.132058076

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN BUDAYA ORGANISASI DI KANTOR KECAMATAN COLOMADU KABUPATEN KARANGANYAR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT

OLEH

DIDIT FAISAL AHMAD

L100120121

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Komunikasi dan Informatika
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Jumat, 2 Agustus 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Joko Sutarso, M.Si
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. Dian Purworini
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Yanti Haryanti, MA
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)
(.....)
(.....)



Dekan,

(Nurgiyatna, M. Sc., Ph. D.)

NIK. 881

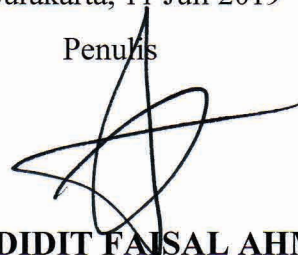
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 11 Juli 2019

Penulis



DIDIT FAISAL AHMAD

L100120121

PENERAPAN BUDAYA ORGANISASI DI KANTOR KECAMATAN COLOMADU KABUPATEN KARANGANYAR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT

Abstrak

Kecamatan Colomadu merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Karanganyar yang memiliki budaya organisasi yang baik. Budaya organisasi yang terbentuk melalui kebiasaan-kebiasaan yang ada di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar ini memberikan pengaruh yang positif. Membentuk lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Budaya organisasi yang kuat akan memberikan dampak yang baik terhadap pemahaman pegawai akan tugasnya, membentuk perilaku dan cara kerja pegawai di dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu perlu diperhatikan baik efek dari budaya organisasi baik secara internal maupun eksternal, demi kelangsungan organisasi dan tercapainya tujuan organisasi tersebut. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan budaya organisasi di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan budaya organisasi di Kantor Kecamatan Colomadu di dalam pelayanan masyarakat dengan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan objek Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Peneliti memilih informan dari Camat serta pegawai kantor kecamatan tersebut. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara secara mendalam terhadap narasumber untuk memperoleh informasi secara lengkap yang dibutuhkan peneliti di dalam melakukan penelitian. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi membentuk kualitas kerja dan perilaku pegawai yang berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, Pelayanan Masyarakat

Abstract

Colomadu District is one of the sub-districts in Karanganyar Regency that has a good organizational culture. Organizational culture formed through customary habits that exist in the Colomadu District Office in Karanganyar Regency has a positive influence. Establish a comfortable and conducive work environment. A strong organizational culture will have a good impact on employees' understanding of their tasks, shape the behavior and workings of employees in serving the community. Therefore it needs to be considered both the effects of organizational culture both internally and externally, for the continuity of the organization and the achievement of the goals of the organization. The formulation of the problem in this study is how to apply organizational culture in the Colomadu District Office in Karanganyar Regency in community service. The purpose of this study was to describe the organizational culture in the Colomadu District Office in community service with a qualitative descriptive research method with the object of the Colomadu District Office in Karanganyar Regency. The researcher chose informants from the Camat and the sub-district office staff. Data collection techniques use observation and in-depth interviews with resource persons to obtain complete information needed by researchers in conducting research. The results obtained from this study indicate that organizational culture shapes the quality of work and employee behavior that has an influence on improving community service.

Keywords : Organizational Communication, Organizational Culture, Society Service.

1. PENDAHULUAN

Organisasi dibentuk sebagai wadah bagi sekelompok individu dalam mencapai tujuan tertentu. Efektif tidaknya organisasi tergantung kepada sinergi atau kerja sama individu pada suatu kelompok organisasi. Kesinergian tersebut membutuhkan komunikasi yang menjadi unsur pengikat antar individu dalam mengembangkan struktur organisasi agar terjadi keterkaitan antar individu dengan yang lain sehingga tujuan dan sasaran dapat tercapai (Isnaini, 2011). Namun jika tidak ada komunikasi maka suatu organisasi tidak akan berkembang sesuai sistem yang direncanakan oleh organisasi. Sikap dan perilaku individu dalam organisasi mencerminkan ciri khas dasar dari budaya organisasi.

Menurut Robbins (dalam Ilmyanti 2012) mengatakan bahwa suatu organisasi memiliki pedoman dalam mengatur tindakan anggota organisasi, hal inilah yang disebut budaya organisasi sehingga membuat anggota mampu memahami mengenai setiap pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan tugasnya masing-masing. Menurut Wirawan (dalam Ilmyanti 2012), budaya organisasi merupakan aturan yang menjadi kebiasaan organisasi dalam mensosialisasikan aktivitas kepada anggota baru untuk mempengaruhi pola pikir yang telah dikembangkan sejak organisasi itu berdiri. Peningkatan pada kinerja akan berkontribusi pada komitmen karyawan, sementara norma, nilai dan tujuan berkontribusi dalam meningkatkan budaya organisasi, dan terlebih budaya organisasi pada suatu instansi pemerintahan dianggap menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tercapainya hasil maksimal dalam pelayanan masyarakat (Ahmed, 2014).

Instansi pemerintah merupakan organisasi ataupun kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas negara sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, karena instansi pemerintah mempunyai tugas utama yakni sebagai abdi masyarakat. Dikatakan Robbins (dalam Agusriadi 2016) organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Fenomena budaya organisasi ini dapat dilihat di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sebagai salah satu instansi pemerintah yang letaknya berada pada paling barat, jauh dari kecamatan lain yang dihimpit oleh kabupaten Sukoharjo, Boyolali, dan kota Surakarta. Meskipun begitu kecamatan Colomadu menjadi lokasi

paling nyaman ditinggali karena lokasinya yang strategis dengan pusat Kota serta dengan jumlah penduduk paling besar di wilayah Kabupaten Karanganyar (Badan, Pusat Statistik Kab. Karanganyar, 2016). Tak hanya itu, Bupati Karanganyar Bapak Juliyatmono juga pernah ngantor di Kecamatan Colomadu, kejadian ini hanya terjadi di Kantor Kecamatan Colomadu saja. Saat itu Bupati Karanganyar akan menggelar rapat koordinasi kecamatan bersama dengan pejabat-pejabat di wilayah Colomadu (solopos).

Sebagai salah satu lembaga pemerintahan yang bertujuan untuk melayani masyarakat. Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar memiliki ciri khas yang berbeda dengan kecamatan lain di dalam melaksanakan kegiatan serta tugasnya yang ada di kantor baik sesama karyawan maupun terhadap masyarakat. Terjadi hubungan yang baik di antara para pegawai dan atasan yang membentuk kenyamanan di lingkungan kerja. Kenyamanan ini yang menjadikan pegawai dapat bekerja dengan maksimal karena dukungan yang terjadi di antara tiap pegawai dan atasan yang membentuk kreativitas dan motivasi di dalam bekerja (Balkar, 2015).

Max Weber dalam Morissan (2009), mendefinisikan organisasi sebagai sebuah sistem yang memiliki tujuan yakni sebagai sebuah sistem yang mengkoordinasikan tugas individu. Perbedaan antara organisasi dengan kelompok terletak pada adanya birokrasi. Weber mendefinisikan birokrasi sebagai sebuah mesin yang efisien, yakni sebagai alat yang digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan birokrasi tersebut.

Birokrasi bagi Weber tidak dapat dipisahkan dengan istilah “rasionalitas” karena pemikiran rasional dibutuhkan dalam mengembangkan suatu organisasi, sehingga gagasan Weber sering disebut dengan istilah “birokrasi rasional”. Organisasi merupakan birokrasi dan birokrasi tidak akan terwujud tanpa adanya tiga hal yang menjadi karakteristik yang harus dimiliki suatu organisasi dalam mewujudkan birokrasi yang rasional yakni, 1). Otoritas (authority) atau kewenangan biasanya muncul bersama-sama dengan kekuasaan, namun dalam organisasi, otoritas harus sah (terlegitimasi), dalam artian pemegang kekuasaan telah diberikan izin secara formal oleh organisasi. Menurut Weber cara terbaik mengelola kewenangan legal rasional adalah melalui (hierarchy). Dimana atasan memiliki atasan lagi, dan atasan yang memiliki kedudukan tinggi memiliki atasan lagi di atasnya, begitulah seterusnya. Hirarki ini secara cermat diatur melalui mekanisme aturan dalam organisasi; 2). Spesialisasi berarti sejumlah individu dibagi menurut pembagian pekerjaan, serta mereka mengetahui bagaimana pekerjaan mereka masing-masing dalam organisasi.

Spesialisasi inilah yang membatasi serta memisahkan satu fungsi bagian dengan bagian lain yang diatur dengan prosedur yang jelas; 3). Aspek terakhir adalah aturan, aspek ini merupakan aspek yang menjadikan koordinasi organisasi dimungkinkan, adanya peraturan bersama yang mengatur perilaku setiap orang. Aturan ini dirancang untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu organisasi dapat mengikuti segala hal yang ada dalam suatu aturan, sehingga setiap kegiatan operasional dapat dikontrol dan dievaluasi.

Model birokrasi Weber di atas memiliki pandangan dari atas kebawah (top down) terhadap organisasi yang sifatnya mekanis mengenai bagaimana organisasi mengkoordinasikan kegiatannya dalam rangka mencapai tujuan bersama. Struktur organisasi ini menempatkan individu pada suatu hierarki dimana mereka diberikan kewenangan dan peran tertentu dalam keanggotaan organisasi (Isnaini, 2011).

Menurut Pacanowsky dan Trujillo (dalam Morrisson 2009), mendefinisikan budaya sebagai cara hidup organisasi (the way of living). Budaya organisasi sendiri merupakan iklim atau atmosfer emosi psikologis yang mencakup moral serta tingkat produktivitas anggota organisasi. Selain itu juga mencakup seluruh simbol tindakan, rutinitas, percakapan dan seterusnya, serta makna yang diinterpretasikan anggota organisasi dalam simbol tersebut. Makna budaya organisasi ini muncul melalui interaksi antara pimpinan dan karyawan. Budaya organisasi inilah yang menjadi sarana untuk menjaga agar karyawan tetap sesuai dan menyesuaikan diri mereka menuju tujuan organisasi (Adewale, 2013).

Menurut Sembiring (dalam Agustriadi 2016) Budaya organisasi adalah ketegasan yang memperlihatkan ciri khas sebuah organisasi, hal inilah yang menjadi sebuah pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain. Ciri khas inilah yang membentuk sebuah organisasi dapat berjalan dengan maksimal. Yang mempengaruhi para anggota ataupun pegawainya di dalam melaksanakan tujuan organisasi tersebut.

Menurut Kast (dalam Kusdiyanto, 2013) mendefinisikan budaya organisasi sebagai sistem nilai yang dianut organisasi yang merupakan hasil interaksi antara individu dengan individu-individu lain dalam suatu perusahaan, struktur organisasi ataupun sistem pengawasan dalam hal menghasilkan norma-norma perilaku. Selain itu terdapat tiga asumsi dalam teori budaya organisasi menurut Pacanowsky dan Trujillo (dalam Nasrifah, 2014) : 1. Anggota organisasi menciptakan serta memelihara rasa kebersamaan pada realitas organisasi yang menghasilkan pemahaman yang lebih baik terhadap nilai-nilai organisasi, 2. Penggunaan interpretasi terhadap simbol berperan

penting terhadap budaya organisasi, 3. Setiap organisasi mempunyai budaya yang berbeda, serta berbeda pula dalam interpretasi terhadap berbagai tindakan dalam suatu budaya satu dengan budaya lain.

Asumsi pertama menunjukkan bahwa individu dalam kehidupan berorganisasi menciptakan serta mempertahankan realitas mereka, dalam arti mentransformasikan nilai moral (values) organisasi sebagai pedoman ataupun prinsip dalam suatu budaya yang memiliki nilai instrinsik terhadap budaya yang bersangkutan. Kemudian asumsi kedua terkait dengan penggunaan interpretasi simbol, symbol ini mencakup komunikasi verbal ataupun non verbal dalam penyampaian nilai-nilai moril organisasi. Simbol tersebut dapat berupa slogan falsafah hidup, ataupun prinsip yang diyakini mampu membawa organisasi mencapai tujuan bersama. Terakhir adalah perbedaan budaya organisasi satu dengan yang lainnya, yakni berkaitan dengan karakteristik organisasi, karakteristik ini muncul dari pola komunikasi ataupun interaksi karyawan dengan bos ataupun sebaliknya dalam rutinitas kerja yang kemudian membentuk satu budaya dalam organisasi (Morissan, 2009).

Pelayanan masyarakat ataupun public secara substansial berkaitan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi ataupun birokrasi dengan tujuan memberi kemudahan pada masyarakat secara umum (Rudianto, 2005). Menurut Kotler (dalam Pratama, 2015) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menawarkan kepuasan dalam satu kesatuan dan hasilnya tidak hanya suatu produk material, akan tetapi dapat berupa jasa. Sedangkan Menurut Robert (dalam Maryam, 2016) pelayanan masyarakat merupakan kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh lembaga ataupun instansi pemerintahan pusat, daerah maupun badan usaha milik negara (BUMN) dalam rangka mengupayakan pemenuhan kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayan public menyatakan bahwa pelayanan publik/ masyarakat adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian pelayanan public menjadi satu hal penting karena erat kaitannya dengan masyarakat yang begitu plural dan beranekaragam, oleh sebab itu pelayanan masyarakat dapat dilakukan oleh lembaga pemerintahan ataupun non pemerintahan.

Dalam hal ini lembaga pemerintahan yang notabennya sebagai institusi terdepan yang berkaitan dengan pelayanan publik, maka mereka harus memberikan pelayanan

ekstra kepada masyarakat terkait dengan apa yang masyarakat butuhkan. Selain itu pelayanan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur untuk mencapai good government.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Agusriadi (2016) yang berjudul "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang". Yang mengacu pada meningkatnya kinerja karyawan akibat dari pengaruh budaya organisasi. Peneliti memilih penelitian ini sebagai sumber rujukan di dalam melaksanakan penelitian ini.

Perumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas dalam penelitian ini adalah, “bagaimana penerapan budaya organisasi di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar dalam meningkatkan pelayanan masyarakat?” Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah “untuk mendiskripsikan budaya organisasi di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.”

2. METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mencari makna, pemahaman, ataupun pengertian mengenai sebuah fenomena secara mendalam baik terlibat secara langsung ataupun tidak dalam kajian fenomena yang diteliti (Yusuf dalam Kusuma: 2016). Teknik sampling atau penentuan informan dengan menggunakan purposive sampling yakni pengambilan sampel berdasarkan tujuan, dimana informan yang dipilih dianggap mengetahui informasi tentang fenomena yang diteliti (Kaelan, 2012). Metode Pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam (in-deep interview) dengan narasumber, selain itu juga menggunakan observasi tidak terstruktur yakni tanpa menggunakan guide observasi (Rahmad, 2009), dan terakhir pengumpulan data dari dokumen, gambar, video, dll, yang berkaitan dengan objek penelitian. Teknik validitas data menggunakan triangulasi sumber yakni membandingkan data wawancara dengan hasil observasi dan dokumen (Sugiyono dalam Tamimi, 2017).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Komunikasi Organisasi

Setelah penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data disertai wawancara dan observasi selama satu bulan di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Pihak pihak yang berkaitan dengan permasalahan di daam

penilitan menjadi narasumber di dalam melakukan wawancara secara mendalam. Selain itu, studi pustaka menjadi bahan pertimbangan di dalam penelitian yang berhubungan dengan budaya organisasi. Peneliti memberikan hasil wawancara yang bersumber dari Kepala Camat Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sebagai data. Adapun informan dalam penelitian ini adalah yang pertama Bapak Yopi Eko Jati Wibowo, S.Sos, M.M. sebagai Kepala Camat Kecamatan Colomadu, yang kedua Bapak Sugiyato S.E. sebagai Kasie Trantip Kecamatan Colomadu, yang ketiga Ibu Yuni Windarti S.E. sebagai Kasie Kesosialan Kecamatan Colomadu, dan yang ke empat Bp Bobby sebagai masyarakat Kecamatan Colomadu.

Penelitian ini dilakukan secara langsung dengan mendatangi Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar dan bertemu langsung dengan Kepala Camat serta pegawai dan masyarakat yang berada di lokasi penelitian. Sehingga peneliti dapat melakukan observasi dengan melihat secara langsung kondisi di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar.

Budaya organisasi menjadi suatu perhatian yang selalu diperhatikan pimpinan di dalam mempengaruhi hubungan sesama pegawai Kantor dan hubungan pegawai terhadap masyarakat di dalam melakukan pelayanan. Budaya organisasi inilah yang membentuk kekeluargaan di dalam Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar yang mempererat hubungan tiap tiap anggotanya, yang menimbulkan keramahan dan kesopan santunan di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar.

Di dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, kerja sama serta hubungan yang erat tiap tiap pegawai menjadi sarana yang sangatlah penting untuk mencapai keselarasan dan kepuasan masyarakat. Untuk menunjang hal itu di dalam Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar terdapat tujuh perangkat, antara lain Camat, Sekretaris Camat yang membawahi Kasie Pemerintahan, Kasie Yanum, Kasie Kesosialan, Kasie Trantip dan Kasubag Keuangan.

Organisasi sebagai sebuah sistem yang memiliki tujuan yakni sebagai sebuah sistem yang mengkoordinasikan tugas individu. Perbedaan antara organisasi dengan kelompok terletak pada adanya birokrasi. Weber mendefinisikan birokrasi sebagai sebuah mesin yang efisien, yakni sebagai alat yang digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan birokrasi tersebut (Morrisan, 2009). Seperti yang dikatakan oleh informan 1 sebagai Camat.

“Disini para pegawai sangatlah aktif dalam melakukan tugasnya. Dengan memaksimalkan infrastruktur yang ada, dengan arahan-arahan yang jelas dan matang. Selain itu didukung kerja sama yang baik antar pegawai yang mempermudah dan mempercepat di dalam melakukan tugasnya untuk melayani masyarakat” (wawancara dilakukan pada tanggal 10 September 2018).

“Arahan mengenai tugas yang saya berikan selalu saya jabarkan dengan jelas. Detail detailnya saya paparkan jadi tugas yang saya berikan bisa langsung dimengerti. Selain itu saya selalu mengajak para pegawai dalam melakukan tugasnya untuk teliti dan tidak tergesa gesa, jika sekiranya butuh bantuan jangan sungkan untuk mengatakannya pada yang lain. Dengan begitu apapun tugas yang dikerjakan bisa selesai dengan baik dan maksimal” (wawancara dilakukan pada tanggal 10 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas dapat ditemukan bahwasanya komunikasi yang dilakukan Camat yang bernama Yopi Eko Jati Wibowo, S.Sos, M.M. terhadap pegawainya begitu efisien. Dengan pemaparan tugas yang jelas secara detail terhadap pegawainya, sehingga pegawai tidak lagi bingung atau mengalami kendala di dalam melakukan tugasnya. Sikap yang dilakukan pak camat terhadap pegawainya ini adalah bentuk komunikasi organisasi yang merangkul seseorang dalam mencapai tujuan organisasi (Suprayitno, 2018). Dengan mengajak para pegawai untuk selalu teliti dan tidak sungkan untuk meminta bantuan jika mengalami kendala di dalam melaksanakan tugasnya. Komunikasi yang dilakukan atasan terhadap para pegawainya dengan benar akan memberikan inspirasi yang dapat meningkatkan semangat di dalam melaksanakan pekerjaannya. Komunikasi seperti ini dapat menciptakan kondisi di lingkungan organisasi tersebut. (Luthra & Dahiya, 2015).

Wawancara juga dilakukan kepada informan 2, kepada seorang pegawai Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar yang sudah puluhan tahun bekerja disana. Pegawai tersebut menjabat sebagai Kasie Trantip yang bernama Sugiyatn S.E., beliau mengatakan sebagai berikut.

“Saya yang sudah lama berada di Kecamatan ini dan sekarang menjabat sebagai Kasie Trantip sudah terbiasa dengan kondisi di Kantor. Intruksi yang diberikan pak Camat dan ajakan –ajakan yang sering dikatan kepada saya sangat mudah di pahami, pak Camat juga mau menerima atau mendengarkan masukan dari kami. Jadi seberat apapun tugasnya tidaklah sulit dikerjakan, pekerjaan saya dalam menertibkan kondisi di Kantor agar tetap terjalin

kekeluargaan bersama sesama pegawai dan masyarakat” (wawancara dilakukan pada tanggal 10 September 2018).

Dari wawancara terhadap Kasie Trantip diatas, dijelaskan bahwasannya komunikasi yang terjadi antara Pak Camat terhadap pegawainya dalam melaksanakan tugasnya begitu jelas. Tidak hanya itu, pak Camat juga terbuka kepada pegawainya mengenai masukan maupun pertanyaan-pertanyaan. Keterbukaan yang ada di suatu organisasi ini akan menjadikan organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik dan benar sesuai dengan tujuannya. (Mohammed & Hussein, 2018).

Dalam observasi yang dilakukan di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar pada tanggal 3 September 2018 sampai tanggal 10 September 2018. Di luar kesibukan rapat yang dilakukan Bapak Camat sebagai kepala di Kantor Kecamatan Colomadu, beliau selalu memperhatikan tugas tugas yang dilakukan karyawannya dengan melihat langsung proses kerja yang dilakukan karyawannya. Tak hanya itu beliau juga melakukan interaksi berupa percakapan serta sapaan dengan karyawan dan masyarakat yang ditemuinya. Seperti yang dikatakan Trujillo (dalam Morrisan 2009), tindakan yang dilakukan beliau membentuk atmosfir psikologis yang mencakup moral di dalam organisasi tersebut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Isnaini (2011) memiliki pandangan dari atas kebawah (top down) terhadap organisasi yang sifatnya mekanis mengenai bagaimana organisasi mengkoordinasikan kegitaannya dalam rangka mencapai tujuan bersama. Struktur organisasi ini menempatkan individu pada suatu hierarki dimana mereka diberikan kewenangan dan peran tertentu dalam keanggotan organisasi.

3.2 Budaya Organisasi

Menurut Trujillo (dalam Morrisan, 2009), budaya organisasi sendiri merupakan iklim atau atmosfir emosi psikologis yang mencakup moral serta tingkat produktivitas anggota organisasi. Selain itu juga mencakup seluruh simbol tindakan, rutinitas, percakapan dan seterusnya, serta makna yang diinterpretasikan anggota organisasi dalam simbol tersebut. Makna budaya organisasi ini muncul melalui interaksi antara pimpinan dan karyawan. Budaya organisasi inilah yang menjadi sarana untuk menjaga agar karyawan tetap sesuai dan menyesuaikan diri mereka menuju tujuan organisasi (Adewale, 2013).

Seperti yang dikatakan oleh Camat sebagai informan 1 dan Kasie Kesosialan yang bernama Yuni Windarti S.E. sebagai informan 3 adalah sebagai berikut.

“Senyum, sapa dan salam sudah menjadi kebiasaan dalam Kantor kami. Tidak hanya kepada pegawai saja tapi juga masyarakat. Tentunya untuk terlaksananya pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Ada juga kegiatan di setiap pagi, kami selalu mengadakan doa berasma serta mengajak yang bergama Islam untuk beribadah solat Dhuhur bersama, lalu dilanjutkan makan siang bersama di Kantor. Kalau jumat pagi itu ada kegiatan senam, dan boleh diikuti siapa saja..” (wawancara dilakukan pada tanggal 10 September 2018 kepada informan 1).

“Kebiasaan seperti yang sering kita lakukan di Kantor kecamatan ini ya sangat berpengaruh, ini kan namanya kekeluargaan untuk mempererat hubungan. Semua disini kan berkaitan walaupun punya tugasnya masing-masing. Kalo senyum sapa dan salam ya sudah menjadi ciri khas di Kantor ini juga.” (wawancara dilakukan pada tanggal 10 September 2018 kepada informan 3).

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas terhadap informan 1 sebagai Camat dan Informan 3 sebagai Kasie Kesosialan dapat diketahui bahwasannya kebiasaan-kebiasaan yang menjadi budaya organisasi di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar dapat berpengaruh terhadap hubungan di dalam Kantor tersebut. Senyum sapa dan salam yang dilakukan para pegawai juga menjadi suatu kebiasaan yang khas di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Dengan karamahan serta kesopanan di dalam melaksanakan rutinitas, baik untuk para sesama pegawai maupun kepada masyarakat, yang tujuannya adalah untuk terlaksananya pelayanan masyarakat dengan baik.

Doa bersama setiap pagi dan makan siang bersama juga menjadi kegiatan yang mempererat hubungan para pegawai maupun anggota di Kantor tersebut. Dengan situasi kerja yang kondusif dan harmonis, para anggota maupun pegawai juga merasa nyaman di dalam menjalankan pekerjaannya untuk melayani masyarakat. Diadakannya senam bersama setiap jumat pagi yang boleh diikuti seluruh kalangan masyarakat menjadi salah satu kegiatan Kantor Kecamatan Colomadu yang dilaksanakan bersama masyarakat. Budaya organisasi tersebutlah yang menjadi ciri khas Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar, seperti yang dikatakan Sembiring dalam Agustriadi (2016) bahwasannya budaya organisasi merupakan cerminan secara khas suatu organisasi, yang menjadi sebuah pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.

Menurut Robert (dalam Maryam, 2016) pelayanan masyarakat merupakan kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh lembaga ataupun instansi pemerintahan pusat, daerah maupun badan usaha milik negara dalam rangka mengupayakan pemenuhan kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Berikut ini merupakan wawancara terhadap informan 1 sebagai Camat di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar.

“Ya saya selalu menghimbau kepada pegawai untuk selalu menginformasikan alur-alur apabila ada kebijakan baru dari pusat, contohnya di depan Kantor kecamatan ada dinding informasi yang bisa di baca masyarakat. Pegawai juga akan secara langsung memberikan informasi ketika melayani masyarakat, kan setiap ada yang masuk Kantor ada pegawai kami yang sudah menyambut. Jadi selain masyarakat bisa membacanya sendiri di mading, mereka juga akan mendapat informasi secara langsung” (Wawancara dengan informan 1 pada tanggal 10 September 2018).

“Kebiasaan kebiasaan yang kami lakukan juga sangat mempengaruhi kami juga dalam melaksanakan tugas. Melayani masyarakat secara sopan dan ramah menjadi kewajiban kami” (Wawancara dengan informan 1 pada tanggal 10 September 2018).

Dari hasil wawancara diatas dengan Camat Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar diketahui bahwa apabila ada kebijakan ataupun informasi-informasi yang berkaitan dengan masyarakat akan langsung di informasikan. Melalui papan informasi yang berada di depan Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar, masyarakat bisa membacanya. Selain itu, para pegawai juga menginformasikan secara langsung kepada masyarakat yang berada di Kantor kecamatan tersebut. Dengan begitu masyarakat tidak akan kebingungan apabila ada informasi maupun kebijakan baru di Kantor tersebut.

Wawancara dilakukan kepada informan 3 sebagai Kasie Kesosialan mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap pelayanan kepada masyarakat.

“Berpengaruh mas, kebiasaan kebiasaan yang sudah lama dilakukan di Kantor ini kan juga untuk mengajak seluruh pegawai untuk bekerja bersama saling membantu. Masyarakat itu kan senang mas kalau di layani dengan cepat, apalagi kami disini ramah dan sopan” (Wawancara dengan informan 3 pada tanggal 10 September 2018).

Berdasarkan dari hasil wawancara terhadap informan 3 sebagai kasie Kesosialan dapat diketahui bahwasannya budaya organisasi yang ada di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar membentuk kerja sama diantara pegawai dalam pelaksanaannya untuk melayani masyarakat lebih cepat. Serta didukung perilaku pegawai yang ramah dan sopan terhadap masyarakat sehingga berpengaruh baik dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Berikut wawancara yang dilakukan kepada salah satu pengunjung Kantor Kecamatan Colomadu yang bernama Bobby mengenai pelayanan masyarakat di Kantor tersebut.

“Di kantor ini pelayanannya cepat ga ribet, antriannya ga lama. Tadi sempat lupa fotokopy tapi sama bapaknya langsung dibantu fotokopikan di tempat. Ya saya sangat puas dan bangga menjadi warga colomadu.” (Wawancara dengan informan 4 pada tanggal 10 September 2018).

Hasil observasi yang dilakukan peneliti serupa dengan hasil wawancara diatas. Terlihat pelayanan masyarakat dalam hal ini adalah KTP, berjalan dengan baik. Masyarakat dilayani dengan ramah serta sopan oleh pegawai Kantor Kecamatan. Tidak terjadi antrian yang panjang, karena proses pelayanan yang cepat. Informasi yang di tempelkan di dinding informasi juga banyak dilihat masyarakat.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agusriadi (2016) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi menjadi suatu pedoman kerja di dalam menentukan tercapainya tujuan organisasi, dalam hal ini adalah pelayanan masyarakat. Budaya organisasi yang kuat akan membentuk para pegawai dengan cepat mengerti tugasnya sehingga dapat melaksanakannya dengan baik dan benar.

4. PENUTUP

Penerapan budaya organisasi di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar berjalan dengan baik. Melalui komunikasi yang dilakukan Camat terhadap pegawainya yang begitu efisien. Dengan pemaparan tugas yang jelas secara detail terhadap pegawainya, sehingga pegawai tidak lagi bingung atau mengalami kendala di dalam melakukan tugasnya. Tidak hanya itu, pak Camat juga terbuka kepada pegawainya mengenai masukan maupun pertanyaan-pertanyaan. Dengan hubungan yang baik inilah terjalin kerja sama yang saling mendukung untuk tercapainya tujuan organisasi tersebut dalam melayani masyarakat.

Kebiasaan-kebiasaan yang menjadi budaya organisasi di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar dapat mempengaruhi hubungan pegawai di dalam Kantor tersebut sehingga membentuk lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Senyum sapa dan salam yang dilakukan para pegawai juga menjadi suatu kebiasaan yang khas di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Hal tersebutlah yang membentuk perilaku pegawai menjadi ramah dan sopan, tidak hanya untuk sesama pegawai saja namun di dalam melayani masyarakat juga. Adapun informasi atau kebijakan baru akan langsung di sosialisasikan kepada masyarakat baik secara tertulis maupun secara lisan sebagai respon cepat pegawai dalam melayani masyarakat. Sehingga dapat diketahui bahwasannya budaya organisasi di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar berpengaruh terhadap pegawai dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.

PERSANTUNAN

Saya sangat bersyukur pada Allah SWT atas segala banyak nikmat yang telah diberikan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih kepada kedua orangtua, kedua kakak dan seluruh keluarga yang sangat saya sayangi karena tak henti-hentinya memberikan support baik moril maupun materil. Terima kasih kepada Hik Pak Sur, MAC squad, sahabat kampus yang selalu memberikan saya cacian sehingga membuat diri saya termotivasi untuk menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih untuk sang mantan yang memotivasi saya untuk membuktikan kepadanya bahwa saya mampu menyelesaikan penelitian ini dan hidup bahagia tanpa kehadirannya. Terima kasih untuk segenap teman dekat yang selalu memberikan semangat dan menemani saya dikala mengalami berbagai masalah dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih juga kepada Bapak Drs. Joko Sutarto, SE M.Si, sebagai dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan serta bimbingannya untuk menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adewale, O.O., Anthonia, A.A. (2013). Impact of Organizational Culture on Human Resource Practices: A Study of Selected Nigerian Private Universities. *Journal of Competitiveness*, 5 (4).DOI: 10.7441/joc.2013.04.07
- Agusriadi.(2016). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang.UniversitasMaritim Raja Ali Haji.

- Ahmed, M., Shafiq, S. (2014). The Impact of Organizational Culture on Organizational Performance: A Case Study of Telecom Sector. Global Journals Inc. (USA), 14 (3).
- Anchal, Luthra & Richa Dahiya. 2015. Effective Leadership is All About Communicating Effectively: Connecting Leadership and Communication. Journal International ISSN: 2230-9519 IJMBS Vol. 5, Issue 3 July
- Betul, Balkar. 2015. The Relationships Between Organizational Climate, Innovative Behavior and Job Performance of Teachers. International Online Journal of Educational Sciences ISSN: 1309-2707
- Ilmyanti, F. (2012). Penerapan Budaya Organisasi Pada PT PLN Unit P3B Jawa, Bali Cinere- Jawa Barat. Skripsi Fisip UI.
- Isnaini, M. (2011). Komunikasi Organisasi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi: Studi Kasus Pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Perguruan Tinggi XY. Thesis FIB UI.
- Kaelan. (2012). Metode Penelitian Kualitatif: Interdisipliner Bidang Sosial, Budaya, Filsafat, Seni, Agama, dan Humaniora. Yogyakarta: Paradigma
- Kusuma, R. (2016). Penggunaan Internet Oleh Dosen Berdasarkan Gender dan Generasi. Komuniti, 8 (1).
- Lukman, H., Kusdiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pdam Kota Surakarta). E. Jurnal UMS
- Mariam, N. S (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi (VI) 1.
- Morissan. (2009). Teori Komunikasi Organisasi. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pratama, M.N. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Deskriptif Tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. 3 (3).
- Rahmad, P. S. (2009). "Penelitian Kualitatif". Jurnal Equilibrium. 5 (9).
- Rosli Mohammed & Adnan Hussein. 2018. Communication Climate and Organizational Performances: A Comparison Studies Between Two Public Organizations. Journal Faculty of Communication and Modern Languages University Utara Malaysia
- Rudianto, Y. (2005). Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pemerintah kecamatan. Jurnal Madani (2)
- Tahapary, Rahadhini & Suprayitno. 2018. Transformational Leadership, Organizational Culture And Organizational Commitment in Forming Performance In Secretariat Employees DPRD Surakarta. BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis ISSN: 1410-4571 (diakses melalui jurnal.ums.ac.id pada 12 Agustus 2019)

Tamimi, R.U. (2017). Musik Sebagai Gerakan Sosial Baru : Studi Deskriptif Kualitatif dengan Menggunakan Teori Interaksionisme Simbolik tentang Grup Musik Merah Bercerita. eprints.ums.ac.id

UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Internet

https://karanganyarkab.bps.go.id/website/pdf_publicasi/Statistik-Daerah-Kecamatan-Colomadu---2016.pdf

<https://soloraya.solopos.com/read/20131216/494/474614/hari-ini-bupati-karanganyar-juliyatmono-ngantor-di-colomadu>